# 臺灣臺北地方法院民事簡易判決

115年度北簡字第3004號

原　　告　高美玲

000000000000000000

　　楊　蕙

被　　告　晴天國際旅行社股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　陳依福

訴訟代理人　張義群律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國115年10月1日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

被告應給付原告各新臺幣1萬元，及自民國115年3月13日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用原告高美玲、楊蕙部分各新臺幣2,150元，其中各新臺幣1,000元由被告負擔，餘各新臺幣1,150元由原告高美玲、楊蕙負擔，被告並應於本判決確定之翌日起至清償日止加給按年息百分之5計算之利息。

本判決原告勝訴部分得假執行。但被告如各以新臺幣1萬元為原告預供擔保後，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由要領

一、本判決依民事訴訟法第434條第1項規定，合併記載事實及理由要領，其中兩造主張之事實及聲明均引用兩造之書狀及本件歷次言詞辯論筆錄。

二、得心證之理由要領：

㈠查原告參加被告所辦理自114年8月9日起至同年月26日止之「英愛經典全覽-覽盡英倫最精華、不列顛諸島之最18日」旅遊團（下稱系爭旅遊團），原告2人分別與被告簽訂國外

旅遊定型化契約書（下稱系爭契約），旅遊團費每人新臺幣（下同）32萬9,000元，依系爭契約第3條之約定，系爭契約有關之附件、廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容均視為本契約內容之一部分；系爭旅遊團行程手冊就景點之標示方式，「★」表示需門票且入內參觀，「◎」表示下車外觀拍照或不需門票之入內參觀，未標示者為行車參觀；於114年8月16日至20日期間，系爭旅遊團所搭乘之遊覽車後車窗破損，司機卸除破損車窗後，另以不透明之深色材料遮蔽，至同年月20日進入愛丁堡後始更換玻璃；114年8月19日原訂中式料理八菜一湯，實際改於住宿飯店內之自助餐廳用餐等情，業據兩造陳述綦詳，並有兩造不爭執其真正之國外旅遊定型化契約書、行程手冊、遊覽車照片等件附卷可稽（見本院卷第95至98頁、第267頁、第307至342頁），且為兩造所不爭執，堪信為真實。

㈡按「因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。」、「旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定之品質。」、「旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求減少費用。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。」、「因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，並得請求損害賠償。」、「因可歸責於旅遊營業人之事由，致旅遊未依約定之旅程進行者，旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償相當之金額。」，民法第227條、第514條之6、第514條之7第1項、第2項、第514條之8前段分別定有明文。再按民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院17年上字第

917號判例意旨參照）。

㈢本件原告主張被告所提供旅遊服務有如附表「原告之主張」欄所載之瑕疵或不完全給付情形，依民法第514條之7第1項規定請求減少團費，並依同條第2項、第514條之8、第227條第2項規定請求損害賠償，各請求被告給付15萬元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止按年息5%計算之利息，被告之抗辯如附表「被告之抗辯」欄所述。被告既否認旅遊服務有瑕疵或不完全給付，則原告依民法第514條之7第1項請求減少費用，應先證明旅遊服務客觀上欠缺通常價值或約定品質，而原告依民法第514條之7第2項、第514條之8、第227條第2項請求損害賠償，並應證明可歸責於被告之事由及具體損害。本院斟酌兩造提出之證據，認定詳如附表「本院之認定」欄所載，是原告以住宿瑕疵、行程履行不完全、缺乏專業導遊、司機危險駕駛及餐食瑕疵等事由，依民法第514條之7第1項之規定請求減少團費，及依民法第227條第2項、第514條之7第2項、第514條之8規定請求損害賠償，均非有據，而原告以遊覽車後車窗破損多日為由，請求被告給付原告各1萬元之範圍內，應予准許，超過部分則屬無據。

三、從而，原告請求被告各給付原告高美玲、楊蕙1萬元，及均自起訴狀繕本送達翌日即115年3月13日起至清償日止，按年息5%計算之法定遲延利息之範圍內，為有理由，應予准許。至原告逾此部分之請求，為無理由，應予駁回。

四、本判決原告勝訴部分係就民事訴訟法第427條訴訟適用簡易程序所為被告敗訴之判決，依同法第389條第1項第3款規定，應依職權宣告假執行，本院並依同法第392條第2項之規定，依職權宣告被告預供擔保後，得免為假執行。至原告敗訴部分，其假執行之聲請，因訴之駁回已失所附麗，應併予駁回。

五、本件為判決之基礎已臻明確，兩造其餘主張、陳述並所提證據，經審酌後，認均與本件之結論無礙，爰不再一一論述，附此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條、第91條第3項。

本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文第3項所示金額。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　10　　月　　30　　日

臺灣臺北地方法院臺北簡易庭

法　官　羅富美

正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本庭（臺北市○○○路0段000巷0號）提出上訴狀（須附繕本）。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　10　　月　　30　　日

書記官　戴子清

計　算　書：

| 項　　目 | 金　額 | 備　　註 |
|---|---|---|
| 第一審裁判費（原告高美玲部分） | 2,150元 | 高美玲繳納 |
| 第一審裁判費（原告楊蕙部分） | 2,150元 | 楊蕙繳納 |
| 合計 | 4,300元 | |

附註：

被告應負擔原告高美玲所支出之訴訟費用1,000元，餘1,150元由原告高美玲負擔。

被告應負擔原告楊蕙所支出之訴訟費用1,000元，餘1,150元由原告楊蕙負擔。

被告應依民事訴訟法第91條第3項規定，就上開各1,000元，自本判決確定之翌日起至清償日止，加給按年息5%計算之利息。

附表：

| 項目 | 原告之主張 | 被告之抗辯 | 本院之認定 |
|---|---|---|---|
| ㈠原告主張住宿瑕疵部分 | | | |
| 1.蟲害 | 114年8月10日、18日、21日、23日住宿處所房 | 蜘蛛在天花板行走未干擾原告使用房內設施，114年8月10日入住濕地保護區內之4星級湖畔渡假飯店，8月 | 原告提出之照片、影片、對話截圖（見本院卷第431至439頁），固顯示部分房內曾有蜘蛛，但不足證明其數量、頻率或侵擾程度已影響衛生、安全 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 內有蜘蛛。 | 18日入住蘇格蘭高地五星精品飯店，每晚房價1萬2,200元，8月23日入住每晚房價1萬7,500元之凱悅集團五星飯店，並無瑕疵。 | 或通常住宿功能，尚難認不具備通常價值及約定品質。 |
| 2.冷氣 | 114年8月10日、16日、18日住宿處所無冷氣。 | 114年8月10日入住之飯店位處自然保護區之歷史莊園，受文化遺產保護法規限制無法加裝空調。原證20行前說明會影片14分21秒處被告有提及因氣候因素部分飯店無冷氣設備。 | 兩造間系爭契約中並未約定每一住宿處所均設冷氣設備，且被告於行前說明會中已說明因氣候因素部分飯店無冷氣設備之事實，有行前說明會投影片、行前說明會影片在卷可考（見本院卷第285頁、第421頁），原告復未舉證證明住宿時氣溫、室溫已達無法正常住宿程度，難認欠缺通常價值或約定品質。 |
| 3.住宿降級且無飲用水 | 114年8月17日應入住旅館，卻降級住民宿，房內未提供飲用水、煮水壺。 | 114年8月17日入住The Rosedale Hotel &Restaurant飯店，非民宿。歐美國家為當地水龍頭可生飲，車上每日提供礦泉水1瓶水，被告並無表示飯店內會提供瓶裝水。 | 查系爭旅遊團於114年8月17日係入住The Rosedale Hotel & Restaurant飯店，並非民宿之事實，已據被告提出該飯店收據為證(見本院卷第306頁)。原告主張該日降級住民宿云云，難信屬實。原告雖主張114年8月17日入住處所房內未提供飲用水、煮水壺，然查，被告已於行前會中說明「當地水可生飲&車上提供每日1瓶水」之事實，有行前說明會投影片附卷可憑(見本院卷第293頁)，可見兩造並未約定每日住宿房內會提供礦泉水，難謂此部分有不具備通常之價值及約定之品質；又原告主張被告於行前說明會承諾飯店內部都會準備煮水壺，然依該行前說明會影 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | 音，被告人員僅稱英國人有喝茶的習慣故基本上會有煮水壺，尚非保證每日住宿之飯店均提供煮水壺，難認欠缺通常價值或約定之品質。 |
| ㈡原告主張行程履行不完全部分 | | | |
| 1.卡地夫碼頭大廈 | 官網有碼頭大廈，卻未參觀。 | 原告曾於出團前詢問景點以官網或行程手冊為主，被告業務已告知行程以出團書冊為主。被告官網之景點，僅為介紹該地景點，非當然列入本次行程，本次行程表中並無卡地夫碼頭大廈之行程。 | 查系爭旅遊團之行程手冊中並無記載卡地夫碼頭大廈(見本院卷第313頁)，故此景點不屬於兩造約定之旅遊行程，原告以未參觀此景點為由，依民法第227條、第514條之8規定請求被告賠償，洵屬無據。 |
| 2.皇家新月樓 | 114年8月11日未前往皇家新月樓。 | 旅遊團有前往皇家新月樓，遊覽車停放在皇家新月樓前面，並在皇家新月樓旁之Circus Bath餐廳用餐。 | 被告就其所辯，業據其提出旅客名單、同團旅客於同日在臉書上所張貼與皇家新月樓合影之照片，及標示皇家新月樓與Circus Bath餐廳位置之Google地圖為證(見本院卷第191頁、第287頁、第295頁)，堪信屬實，原告以未前往此景點為由，依民法第227條、第514條之8規定請求被告賠償，為非可取。 |
| 3.卡地夫拱廊商店街 | 卡地夫拱廊僅參觀1處。 | 該區域由7個拱廊商店街組成，領隊已帶領旅遊團抵達該區，有走進去2個，並進入卡地夫城堡及走防空洞地道，並無走訪全部拱廊之契約義務。 | 查系爭旅遊團之行程手冊中並無記載需逐一走訪7個拱廊商店街全部區域(見本院卷第313頁)，系爭旅遊團既已參觀部分卡地夫拱廊商店街，難認被告之旅遊服務欠缺通常價值或約定品質或不完全給付。是原告依民法第227條、第514條之8規定請求被告賠償，即無可取。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.貝爾法斯特大劇院 | 114年8月15日領隊未帶團前往貝爾法斯特大劇院拍照。 | 當日入住之飯店緊鄰貝爾法斯特大劇院，同團旅客也有在該劇院前拍照。 | 查系爭旅遊團之行程手冊已載明行程標示「★」表示需門票且入內參觀，「◎」表示下車外觀拍照或不需門票之入內參觀，不標示者為行車參觀，而貝爾法斯特大劇院屬不標示者(見本院卷第310頁、第317頁)，可知被告並無帶團入內參觀或下車外觀拍照之義務。原告雖主張被告於行前說明會承諾安排大劇院外面拍照後進飯店，惟依該行前說明會影音，被告人員係稱大劇院在飯店旁邊應會經過、如果有時間可自行參觀拍照(見本院卷第421頁)，尚非允諾將此行車參觀之行程，變更為下車外觀拍照之行程。另參以被告就其所辯，提出同團旅客於同日在臉書上所張貼與貝爾法斯特大劇院合影之照片，及標示貝爾法斯特大劇院與當日住宿飯店位置之Google地圖為證(見本院卷第195頁、第287頁)，自難認被告之旅遊服務欠缺通常價值或約定品質或不完全給付，是原告依民法第227條、第514條之8規定請求被告賠償，應屬無據。 |
| 5.依蓮朵娜城堡 | 領隊未帶團親臨城堡現場，僅在數公里外遠觀依蓮朵娜城堡。 | 依蓮朵娜城堡屬行車參觀，原告有下車遠觀，並與該城堡合照及錄影，被告並無履約不完整。 | 依系爭旅遊團行程手冊之記載，依蓮朵娜城堡未標示「★」或「◎」，僅屬行車參觀之景點(見本院卷第320頁)，而依原告所提出之影片及其等下車與該城堡合照之照片(見本院卷第421頁、第441頁)，堪認被告此部分之旅遊服務具備通 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | 常價值及約定品質，並無瑕疵或不完全給付之情形，是原告依民法第227條、第514條之8規定請求被告賠償，亦屬無據。 |
| ㈢原告主張缺乏專業導遊部分 | | | |
| 專業導遊 | 被告廣告文宣承諾全程安排專業導遊導覽，實際上除倫敦塔外，其餘景點無當地導遊。 | 被告廣告文宣僅表示穿插安排當地導遊，非所有景點皆有當地導遊。根據當地法規，僅倫敦塔團體旅遊必須搭配當地藍牌導遊。 | 觀諸原告提出之廣告文宣係記載「除了專業服務的隨團領隊，於城市中穿插安排當地具執照專業導遊」（見本院卷第263頁），並無原告所述承諾全程安排當地專業導遊之情形，是原告以缺乏專業導遊為由，依民法第514條之7第1項規定請求減少團費，應非有據。 |
| ㈣交通部分 | | | |
| 1.遊覽車後車窗破損 | 遊覽車後車窗自114年8月16日起完全碎裂，僅以黑色垃圾袋黏貼遮擋，即在高速公路行駛長達4日。 | 司機發現後車窗破洞後，於114年8月16日將後車窗卸除，改以厚重布料掩蓋。因位處偏僻鄉間，並時值愛丁堡藝術節，湧進世界各地旅客，車輛調度困難。遊覽車後車窗破損，雖外觀不佳，但未喪失作為交通工具之效用與通常品質，於同年月20日進入愛丁堡市區後立即更換該玻璃。 | 查系爭遊覽車後車窗自114年8月16日起破損，司機卸除破損車窗後，以不透明材料遮蔽，至同年月20日進入愛丁堡後始更換玻璃等情，為兩造所不爭執，並有原告提出之遊覽車照片在卷可稽（見本院卷第267頁），堪信為真實。系爭遊覽車為系爭旅遊團各景點間移動之主要交通工具，其車窗之完整性與旅客之乘車舒適及沿途觀覽品質有密切關聯，系爭遊覽車後車窗破損後，達數日以不透明材料遮蔽而繼續載運旅客，客觀上已與一般旅客參加此類旅遊團所合理期待之交通設備品質有相當落差，應認被告所提供之交通服務欠缺通常價值及約定品質，原告依民法第514條之7第1項規定請求減少旅遊費用，洵屬有據。本院審 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | 酌系爭旅遊團每人團費32萬9,000元、旅程共18日、遊覽車為各景點間移動之主要交通工具、後車窗破損及以不透明材料遮蔽之期間、對乘車舒適及沿途觀覽品質之影響，並考量該車仍具基本運送功能，且住宿、餐飲及景點遊覽等其他旅遊服務並未因此失其效用等一切情狀，認原告得減少之團費以每人1萬元為適當。 |
| 2.危險駕駛 | 司機未保持安全距離，多次緊急煞車，有重大安全隱患。 | 否認。 | 原告主張司機未保持安全距離，多次緊急煞車之事實，為被告所否認，原告復未舉證證明以實其說，無足憑取。 |
| ㈤餐食部分 | | | |
| 未履行中式料理之約定 | 行程手冊明定114年8月19日晚餐是中式料理八菜一湯，被告卻改以自助餐供應，未履行約定。 | 該日原訂中餐更改為cosmo自助餐，為當日住宿之5星級飯店內之餐廳，每人費用約25.32英鎊，與其他旅行團愛丁堡中式餐廳每人餐費約20.25英鎊相比，被告反而花費更多。 | 雖行程手冊記載114年8月19日晚餐是中式料理八菜一湯，但被告就其所辯，已提出COSMO自助餐結帳帳單、他團愛丁堡中餐廳結帳帳單為證(見本院卷第497頁)，堪可採信，固與行程手冊所載餐食種類有所不同，然原告未證明替代之自助餐有份量不足、不衛生、等級或客觀價值或品質較原約定餐食為低之情形，依其差異程度，尚難認被告所提供之餐飲服務已達欠缺通常價值或約定品質之程度，原告復未證明其因此另受有何具體損害，是其依民法第514條之7第1項請求減少費用，及依第227條第2項規定請求損害賠償，難認有據。 |